

平成 20 年 4 月 24 日

各 位

株式会社セブン銀行

4 月 18 日（金）発生 の ATM サービス障害 についてのお詫びとご報告（最終報）

セブン銀行の一部 ATM で 4 月 18 日（金）午後 2 時 19 分から最長 4 月 19 日（土）午前 0 時 30 分まで、サービスを利用できない状況が発生しました。

お客さまには多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

改めて障害の概要や影響などについて以下のとおり、ご報告させていただきます。

記

1. 障害の概要 平成 20 年 4 月 18 日（金）午後 2 時 19 分～30 分に、NTT コミュニケーションズが管理する通信回線でパケットロス^{※1}が多発し、北海道エリア、東北エリア、関西エリア ATM の一部 611 台が稼働できなくなりました。

※1 パケットロス…（ATM 取引に必要な）電文が一部欠落する事象

【ご参考】地域別の障害発生 ATM 台数

地域	障害発生台数	(ATM 設置台数 ^{※2})
北海道	89 台	(818 台)
岩手県	3 台	(26 台)
宮城県	105 台	(323 台)
山形県	32 台	(131 台)
福島県	91 台	(381 台)
滋賀県	7 台	(155 台)
京都府	95 台	(178 台)
大阪府	18 台	(517 台)
兵庫県	161 台	(369 台)
奈良県	8 台	(55 台)
和歌山県	2 台	(38 台)
合計	611 台	(2,991 台)

※2 ATM 設置台数は、各道府県のセブン-イレブン設置の ATM 台数です

2. 障害の影響 稼働停止となった ATM をご利用中のお客さまには、以下のようなご迷惑をおかけしました。

①カードが ATM の中に入ったままお返しできなくなった [610 件]

②現金をお預かりしましたが、入金処理ができなかった [164 件]

3. ATM の状況 稼働停止となった ATM は平成 20 年 4 月 19 日（土）午前 0 時 30 分に全台復旧しました。

4. 今後の対応方針 回線障害の原因究明、事後の対応について、検証を徹底して行い、再発防止のための十分な対策を講じてまいります。

以上